



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno AAI

Resolución 305/2021

S/REF: 001-054191

N/REF: R/0305/2021; 100-005101

Fecha: La de firma

Reclamante: [REDACTED]

Dirección [REDACTED]

Administración/Organismo: Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones

Información solicitada: Identificación funcionarios atención telefónica

Sentido de la resolución: Desestimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el interesado solicitó al MINISTERIO DE INCLUSIÓN SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante LTAIBG), con fecha 24 de febrero de 2021, la siguiente información:

Copia de la documentación administrativa que identifique la persona que atiende al teléfono 915688300, departamentos de la administración vinculada a esa línea, con identificación de las personas y funciones de las mismas, y datos de contacto como extensión de teléfono o correo electrónico.

Igualmente solicito copia de la documentación que acredite las funciones e identificación del personal encargado de la tramitación de los modelos S1, así como datos de contacto (teléfono, extensión y correo electrónico asignados), dada la falta

¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

de respuesta a los reiterados intentos por contactar con esta administración.

2. Mediante resolución de fecha 26 de marzo de 2021, el MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES contestó al solicitante lo siguiente:

Este Instituto considera que procede emitir la siguiente resolución:

1.- Conceder parcialmente el acceso a la información a que se refiere la solicitud, en los términos establecidos en el artículo 105, letra b) de la Constitución, y en los artículos 12 y siguientes de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, informándole de lo siguiente:

El número de teléfono 915688300 al que se refiere en su solicitud corresponde a la centralita de los Servicios Centrales de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social y sus funciones, por lo tanto, son las de recepción y encauzamiento de las llamadas recibidas sin que tenga asignadas labores precisas de información sobre prestaciones concretas.

En su solicitud de información hace referencia a los modelos S1 de registro para cobertura de asistencia sanitaria al amparo de los Reglamentos Comunitarios 883/04 y 987/09. Para cualquier trámite relacionado con esta materia puede acudir a cualquier Centro de Atención e Información de la Seguridad Social [CAISS], concertando cita previa en los teléfonos 91 541 25 30 o 901 10 65 70 o bien desde la Sede Electrónica de la Seguridad Social en la siguiente ruta: Ciudadanos – Lo más visto > Obtener cita previa para pensiones y otras prestaciones.

Por otra parte, el servicio “Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones” disponible en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, permite presentar por registro electrónico, en nombre propio o en representación de otra persona, escritos, solicitudes o comunicaciones dirigidas al Instituto Nacional de Seguridad Social [INSS], cuya presentación no esté contemplada en un servicio específico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

Para ello es obligatorio adjuntar al menos un documento o en su defecto rellenar el campo de observaciones del formulario de registro de captura de datos.

Además si actúa como representante debe adjuntar el modelo normalizado de representación o documento que acredite la representación.

La provincia de trámite indica la Dirección Provincial del INSS a la que usted quiere dirigir su documentación.

Para facilitarle el uso del servicio, ponemos a su disposición el siguiente video informativo: <http://run.gob.es/VTcanalsincertificado>

También puede obtener información de carácter personal para realizar cualquier trámite mediante un escrito dirigido a la Dirección Provincial del INSS en la que usted tenga su residencia a través del localizador de oficinas del INSS que encontrará en el siguiente enlace: Direcciones y teléfonos

2.- No admitir a trámite, de conformidad con el artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno la información relativa a la identificación de las personas.

De conformidad con el art. 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas por el que se recogen los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, este tendrá derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

No obstante, la legitimación para ejercitar este derecho no es general de cualquier ciudadano. Según el artículo 3.1 del Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención ciudadana, “es información particular la concerniente a...la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos” especificando el párrafo segundo de este precepto que, esta información, la de carácter particular, sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 53 de la de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, antes citada.

Por todo lo anterior, sólo en el supuesto de que acreditara su condición de interesado en un procedimiento podría accederse a su petición para facilitar los datos de los funcionarios públicos responsables de las funciones de información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que requieren las solicitudes, actuaciones o proyectos que los ciudadanos pretenden formular o realizar ante la administración aunque, por aplicación de lo dispuesto por la resolución de 25 de noviembre de 2015 de la Secretaria de Estado para la Administración Pública por la que se establece el protocolo de prevención de violencia en el trabajo, la identificación del funcionario concreto responsable de tramitar un procedimiento habrá de realizarse con las cautelas suficientes para garantizar su persona.

3. Ante esta respuesta, el 27 de marzo de 2021, el interesado presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24](#)² de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente contenido:

Por un lado no se facilitan los datos de contacto de mi petición, aún cuando son datos que deberían ser objeto de publicidad activa, remitiéndome a una opción de la web.

Por otro se alega protección de datos personales para facilitar la identidad de los funcionarios que atienden determinado servicio telefónico, citando parte de la normativa que le afectaría, omitiendo que conforme a la Resolución de 3 de febrero de 1993 del Ministerio para las Administraciones Públicas, inclusive el personal que atiende el teléfono debe dar la identidad del empleado si lo solicita. Dado que no están cumpliendo esta Resolución en sus departamentos telefónicamente lo solicito por escrito negándose igualmente el acceso a esta información pública.

Si bien no soy interesado directo al no necesitar S1 por mi nacionalidad, sí estoy interesado en el buen funcionamiento de la AGE e insisto en que los funcionarios se identifiquen conforme a la resolución citada o, en su caso, se atiendan las peticiones de esta información pública si se solicita, como es mi caso actual.

4. Con fecha 29 de marzo de 2021, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente a la MINISTERIO DE INCLUSIÓN SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas, contestando lo siguiente:

- 1. La legitimidad para ejercitar el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos no es general o de cualquier ciudadano. Según el artículo 3.1 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención ciudadana, “es información particular, la concerniente a... la identificación de autoridades y personal al servicio de la administración bajo cuya responsabilidad se tramitan aquellos procedimientos”; especificando el párrafo segundo de este precepto que, esta información, la de carácter particular, “...sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales”.*

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

El concepto o condición de interesado queda definido por el art. 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que considera como “interesado” en el procedimiento administrativo:

a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.

c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Por lo tanto, su interés en el buen funcionamiento de la AGE, al que se refiere en su escrito, no le confiere la condición de interesado en un determinado procedimiento y, por lo tanto, el derecho a identificar a autoridades y funcionarios concretos, no le puede ser concedido.

2. *En cualquier caso, el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas establecido por el art. 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, hay que armonizarlo con el derecho a la protección de datos personales conforme a lo que establece el art. 15 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en su apartado 2: “Con carácter general, y salvo que en el caso concreto prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente protegidos sobre el interés público en la divulgación que lo impida, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano”. La autoridad de control nacional en materia de protección de datos ha interpretado este precepto en el sentido de considerar que los datos referidos al nombre y apellidos de la persona que ocupa un puesto en la Administración no son más que datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano, y por tanto, subsumibles en el art. 15.2 de la Ley 19/2013.*

No obstante, la resolución de 25 de noviembre de 2015 de la Secretaria de Estado para la Administración Pública por la que se establece el protocolo de prevención de violencia en el trabajo establece entre las actuaciones previas a una situación de riesgo aquellas medidas proactivas destinadas a proteger la persona del funcionario, entre las que se cita expresamente la de “proteger la identidad de los empleados, utilizando tarjetas con número de seguridad”.

Por todo lo anterior, esta Entidad ha resuelto no admitir a trámite su solicitud relativa a la identificación del personal encargado de la tramitación de los modelos S1, así como datos de contacto [teléfono, extensión y correo electrónico asignados], dado que no tiene la condición de interesado en el procedimiento conforme a lo que establece el art art. 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)³, en conexión con el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#)⁴, el Presidente de este Consejo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter potestativo y previo a su eventual impugnación en vía contencioso-administrativa, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12](#)⁵, reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose por tal, según dispone su artículo 13 "los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones".

De este modo, la Ley delimita el ámbito material del derecho susceptible de ejercicio y tutela a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y que se extiende a todo tipo de "formato o soporte", a la vez que acota su alcance exigiendo la concurrencia de dos requisitos vinculados con la naturaleza "pública" de las informaciones: (a) que se encuentren "en poder" de alguno de los sujetos obligados por la ley, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas "en el ejercicio de sus funciones".

3. Partiendo de esta premisa hay que advertir que no siempre resulta sencillo trazar una línea divisoria diáfana en torno a qué ha de entenderse como "información pública" cuyo acceso está garantizado por la LTAIBG y su correcto ejercicio tutelado por una vía de recurso específica a través de las reclamaciones que pueden presentarse ante el Consejo de

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

Transparencia y Buen Gobierno y, en su caso, por los demás órganos de garantía del derecho de acceso de ámbito autonómico.

La delimitación del objeto del derecho de acceso a la información resulta, en consecuencia, imprescindible para deslindar aquellas solicitudes que, por tener un objeto distinto al tutelado por la LTAIBG, versan sobre objetos próximos pero no merecedores de la específica tutela y garantía de aquella ley por tener otros mecanismos de acceso y, en su caso, protección. En este sentido, esta Autoridad Administrativa Independiente, partiendo de la concepción amplia de “información pública”, ha considerado que la LTAIBG no ampara el acceso por parte de los interesados a los expedientes que se estén tramitando ni a información de carácter general como las relativas a la atención telefónica que pueda llevar a cabo un organismo público o a datos puramente de funcionamiento administrativo que respondan al interés particular en un caso concreto en el que el solicitante sea interesado (R 110/2016); a peticiones de información que se circunscriban, por ejemplo, a aclaraciones de la normativa aplicable o cualquier otra consulta que pueda ser entendida como información de carácter puramente administrativo o de funcionamiento (R 166/2016); supuestos para los que existen diversos canales, según se concreta en nuestra anterior resolución R 357/2015 *(-se señala a modo de ejemplo, el Punto de Acceso General (www.administración.gob.es)- así como, en este caso, unidades materialmente competentes sobre esta cuestión (la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas).*

4. La información administrativa al público tienen una regulación específica contenida en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, entendida, según se desprende de su artículo 1, como *“cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos”*.

En este sentido, el citado Real Decreto 208/1996 distingue entre información general e información particular. La primera se trata de *“la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación”* –artículo 2.1-, que debe facilitarse obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna –artículo 2.2-. LA

información particular, por su parte, “es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre”.

En el presente caso, según se desprende de los antecedentes obrantes en el expediente y del tenor literal de la solicitud planteada por el hoy reclamante, puede considerarse que formular una solicitud con relación a la *documentación administrativa que identifique la persona que atiende al teléfono 915688300, departamentos de la administración vinculada a esa línea, con identificación de las personas y funciones de las mismas, y datos de contacto como extensión de teléfono o correo electrónico, así como de la documentación que acredite las funciones e identificación del personal encargado de la tramitación de los modelos S1, así como datos de contacto (teléfono, extensión y correo electrónico asignados), dada la falta de respuesta a los reiterados intentos por contactar con esta administración*, se configura como una manifestación de información administrativa entendida como *cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos*, según expresa el artículo 1 del precitado Real Decreto 208/1996. De acuerdo con ello, en atención a las circunstancias del supuesto de hecho analizado, procede desestimar la reclamación planteada dado que la solicitud de la que trae causa queda fuera del ámbito de aplicación de la LTAIBG.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución de MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, de fecha 26 de marzo de 2021.

De acuerdo con el [artículo 23, número 1^o](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)⁷, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el [artículo 9.1 c\) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa](#)⁸.

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo: José Luis Rodríguez Álvarez

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>